



## إجراءات تقديم الشكاوى حسب الباب السادس

### الغرض ومدى التطبيق

إن غرض هذه الوثيقة هو وضع الإجراءات الخاصة بالتعامل مع وتنظيم كل من الشكاوى المتعلقة بالتميز التي يتم تقديمها بشكل مباشر لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس أو سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، أو شكاوى التمييز التي لدى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس سلطة التعامل معها وفقا للباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 (الباب السادس) وسلطات الولاية والسلطات الفدرالية ذات العلاقة والتي لها صلة بعدم التمييز، بما في ذلك قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات. تتبع عملية التعامل مع شكاوى التمييز الخطوات المذكورة أدناه ويتم التطرق إليها بالتفصيل في هذه الوثيقة.

الخطوة 1: يقوم المشتكي بتقديم الشكاوى.

الخطوة 2: يصدر قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس رسالة تؤكد تلقيا للشكاوى.

الخطوة 3: يتم تنسيب الشكاوى إلى أحد المحققين الذي يُراجع الشكاوى.

الخطوة 4: يُجري المحقق مقابلات مع المشتكين والشهود والجهة المُستجيبة للشكاوى.

الخطوة 5: يُراج المحقق الأدلة والشهادات لتحديد ما إذا كان هناك انتهاك قد حصل.

الخطوة 6: يتم إصدار رسالة حل أو رسالة نتائج التحقيق لكل من المشتكي والجهة المُستجيبة للشكاوى ويتم اعطائهما حقوق الاستئناف.

الخطوة 7: وبعد ان تنتضي فترة الاستئناف، يتم غلق التحقيق.

تصف الإجراءات العملية الإدارية التي تهدف إلى تحديد حالات التمييز وانهاؤها في البرامج والأنشطة التي يتم تمويلها على المستوى الفدرالي. ولا توفر الإجراءات سبيلا لإغاثة المشتكين الذين يسعون للحصول على تعويضات فردية، بما في ذلك التعويضات الجزائية بسبب اضرار والمكافآت التعويضية، وهي لا تمنع المشتكين من تقديم الشكاوى لدى وكالات أخرى تابعة للولاية او وكالات فدرالية، كما لا تحرم المشتكين من حق السعي للحصول على خدمات محامي خاص للتعامل مع أعمال التمييز المزعومة.

تتطبق الإجراءات المذكورة في هذه الوثيقة على قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس والتابعين له من المتلقين الفرعيين للأموال الفدرالية والمقاولين والمقاولين الفرعيين في إدارتهم الخاصة بالبرامج والأنشطة التي يتم تمويلها فدراليا.

وكجز من جهودهم للائتمان للباب السادس، يتم تشجيع المتلقين الفرعيين للمساعدة المالية الفدرالية من خلال قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس على اعتماد إجراءات تقديم الشكاوى هذه. ومن خلال القيام بذلك، فإن هؤلاء المتلقين الفرعيين يعترفون بالتزامهم بتوفير الفرصة للعامة من الناس لتقديم شكاوى يزعمون فيها حصول انتهاكات بحق متطلبات عدم التمييز في كل جوانب برامج وخدمات وأنشطة المنظمة. ووفقا للمبادئ التوجيهية الفدرالية، فإن المتلقين الفرعيين للأموال المتعلقة بمشاريع النقل يفهمون بأن لديهم سلطة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالباب السادس وسوف يبلغون المتلقين الرئيسيين وقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس بالشكاوى التي يتلقونها ونتائج التحقيقات بالطريقة التي يتم فيها التعامل مع الأمور.

ويفهم كذلك المتلقون الفرعيون للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بأن ليس لديهم سلطة التحقيق في الشكاوى التي تتعلق بانتهاكات للباب السادس التي يتم تقديمها ضد منظماتهم (حيث تكون منظماتهم هي المستجيب أو الطرف الذي يُزعم قيامه بانتهاك الباب السادس). ويتم إحالة جميع المطالبات إلى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس لتحديد السلطة التحقيقية المناسبة. ويحتفظ المتلقون الفرعيون للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بحق النظر في مزاعم انتهاك القسم السادس كمسألة تتعلق بالتأمين و/ أو الائتمان للسياسة الداخلية، غير أنه لا يُسمح لهم اتخاذ القرارات حول انتهاكات محتملة للباب السادس. ويشجع قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس جميع المتلقين الفرعيين على التواصل مع الموظف

المختص بالباب السادس التابع لمكتب التنوع والحقوق المدنية، ومدير البرامج الفدرالية و/ أو مدير قسم التحقيقات عندما/ إذا يتم تسلم الشكاوى وذلك لضمان التعامل السليم مع القضية.

## التعريفات

**المشتكى (Complainant)** – الشخص الذي يقدم شكوى لدى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس.

**الشكوى (Complaint)**– بيان مكتوب او مطبوع الكترونيا يخصص مزاعما بحصول تمييز يحتوي على طلب من المكتب المتلقي للشكوى لكي يتخذ اجراءً معيناً. وعندما يتم تقديم الشكوى من قبل شخص ذي إعاقة، فإن مصطلح شكوى يشتمل تنسيقات بديلة لاستيعاب حالة الإعاقة لدى المشتكى.

**التمييز (Discrimination)**– هو الفعل أو عدم اتخاذ فعل معين، سواء كان مقصودا ام غير مقصود، يتعرض من خلاله شخص في الولايات المتحدة لمعاملة لا تتسم بالمساواة أو تأثير مُتباين تحت أي برنامج أو نشاط يتلقى المساعدة الفدرالية وذلك فقط بسبب العرق أو اللون أو الأصل الوطني أو لأسباب تغطيها سلطات أخرى لعدم التمييز، مثل النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة.

**الإدارات العاملة (Operating Administrations)**– وكالات تابعة لوزارة النقل الأمريكية، بما في ذلك الإدارة الفدرالية للطرق السريعة، والإدارة الفدرالية للنقل، والإدارة الفدرالية لسكك الحديد، والإدارة الوطنية لسلامة الطرق السريعة، و الإدارة الفيدرالية لنقل السيارات التي تمول برامج وأنشطة النقل.

**الجهة المستجيبة للشكوى (Respondent)**– الشخص أو الوكالة أو المؤسسة أو المنظمة التي يُزعم قيامها بعملية تمييز.

## تقديم الشكاوى

يشرح هذا القسم بالتفصيل إجراءات قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس للتعامل مع شكاوى التمييز التي تتعلق بالباب السادس (القائمة على العرق أو اللون أو الأصل الوطني، بما في ذلك اللغة) وشكاوى التمييز القائمة على أساس الاحكام الإضافية لعدم التمييز (القائمة على أساس العمر والجنس والإعاقة). يجعل القانون الفدرالي واللوائح الفدرالية التي تحكم الباب السادس لقانون الحقوق المدنية لعام 1964 (الباب السادس) عاتق سلطة التنسيق الكلي للتحقيق في شكاوى الحقوق المدنية، من مسؤوليات وزارة العدل الأمريكية، التي تعمل بالتعاون مع الوكالات الفدرالية التي تنفذ هذه المسؤوليات. وفي مجال النقل، فإن هذه السلطة التحقيقية هي من مسؤوليات وزارة النقل الأمريكية ووكالاتها الخاصة بوسائل النقل المختلفة، بما في ذلك الإدارة الفدرالية للطرق السريعة، والإدارة الفدرالية للنقل. وبالتنسيق مع متطلبات وزارة النقل الأمريكية، وضعت الإدارة الفدرالية للطرق السريعة والإدارة الفدرالية للنقل لوائحها وإرشادات تطلب من المتلقين الرئيسيين والمتلقين الفرعيين للمساعدات المالية الفدرالية ان يضعوا إجراءات للتعامل مع الشكاوى التي تتعلق بالباب السادس التي يتم تقديمها لدى هذه المنظمات.

تم تصميم الإجراءات التي يتم شرحها ادناه، والتي هي على غرار إجراءات الشكاوى التي تم التوصية بها والتي أصدرتها وزارة العدل الأمريكية، لتوفير فرصة مناسبة للتعامل مع الشكاوى مع احترام الإجراءات الواجبة لكل من المشتكين والجهات المستجيبة للشكوى. وبالإضافة إلى عملية الحل الرسمي للشكاوى والتي يتم شرحها بالتفصيل هنا، فإن قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس تتخذ خطوات اكيدة لمتابعة الحل غير الرسمي لأي أو جميع شكاوى الباب السادس، عندما يكون ذلك مناسباً.

## عملية تقديم الشكوى

### 1. من يمكن له أن يقدم شكوى؟

أي شخص من عامة الناس، بالإضافة إلى جميع عملاء قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، ومقدمي الطلبات، والمقاولين، والمتلقين الفرعيين الذين يعتقدون أنه تم إساءة معاملتهم هم أو طرف ثالث أو مجموعة اشخاص أو تم معاملتهم بشكل غير منصف بسبب عرقهم أو لونهم أو أصلهم الوطني (بما في ذلك محدودية الكفاءة في استخدام اللغة الإنجليزية)

والذي يُعد انتهاكا للباب السادس لقانون الحقوق المدنية لعام 1964، والقوانين الفدرالية او قوانين الولاية وانظمتها ذات العلاقة، أو سياسة منع المضايقة والتمييز التابعة لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس. ووفقا للباب السادس وسياسة منع المضايقة والتمييز، فإن الانتقام من عامة الناس على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني هو امر محظور أيضا.

## 2. كيف أقدم الشكوى؟

يمكن تقديم الشكوى لدى الكيانات التالية:

اخصائيو الباب السادس التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس  
مكتب التنوع والحقوق المدنية – الباب السادس

**MassDOT/MBTA Title VI Specialists**

Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

الهاتف: 368-8580 (857)، ولفاقدي السمع: 711.

البريد الإلكتروني: [MassDOT.CivilRights@state.ma.us](mailto:MassDOT.CivilRights@state.ma.us)، أو [MBTAcivilrights@mbta.com](mailto:MBTAcivilrights@mbta.com).

مساعد السكرتير وكبير مسؤولي التنوع التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس  
مكتب التنوع والحقوق المدنية – وحدة التحقيق

**MassDOT/MBTA, Assistant Secretary and Chief Diversity Officer**

Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

الهاتف: 368-8580 (857).

البريد الإلكتروني: [odcrcomplaints@dot.state.ma.us](mailto:odcrcomplaints@dot.state.ma.us).

مركز الاتصالات لعملاء قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس: 222-3200 (617).  
سييسعى موظفو مركز الاتصال للحصول على المعلومات الأساسية حول الأمر ذي الصلة، وسيتم إرسال تفاصيل المكالمات إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية للمعالجة وفقا لهذه الإجراءات.

وزارة النقل في الولايات المتحدة

مكتب الحقوق المدنية

**U.S. Department of Transportation**

Office of Civil Rights

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

الموقع الإلكتروني: [civilrights.justice.gov/](http://civilrights.justice.gov/).

يرجى ملاحظة ما يلي:

- عندما تستلم الإدارة الفدرالية للنقل شكوى حول الباب السادس فيما يخص قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، أو متلقي فرعي أو مقاول، فإنه يجوز لها أن تطلب من قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس ان يُجري التحقيق في المسألة.

- إذا تم تقديم شكوى ما لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس تتعلق بالباب السادس وتدعي حصول انتهاك من قبل شعبية الطرق السريعة التابعة لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإنه يتم إحالة الشكوى إلى المكتب المحلي التابع للإدارة الفدرالية للطرق السريعة الذي بدوره يقوم بإحالة الشكوى لمكتب الحقوق المدنية التابع لمقر الإدارة الفدرالية للطرق السريعة ليتم التعامل مع ذلك.
- إذا تسلّم قسم النقل في ولاية ماساتشوستس شكوى ما تتعلق بالباب السادس تم تقديمها ضد متلقي فرعي من شعبية الطرق السريعة في قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإنه يجوز لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس التعامل مع الشكوى والتحقيق في شأنها، أو يجوز له إحالتها لمكتب الحقوق المدنية التابع لمقر الإدارة الفدرالية للطرق السريعة.
- إذا تلقت الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات شكوى تم تقديمها ضد قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإن الإدارة ستقوم بإحالة الشكوى على قسم النقل في ولاية ماساتشوستس للحصول على رد مكتوب. وهذا يسمح لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس إما بحل الشكوى أو تقديم رد مكتوب على الادعاءات. ويتم استخدام الرد المكتوب لتحديد الخطوات التي ستتخذها الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات لمعالجة الشكوى.

### 3. ما الذي يجب عليّ تقديمه مع الشكوى؟

يتوفر نموذج الشكوى المتعلقة بالباب السادس/ عدم التمييز بشكل الكتروني على موقع [الباب السادس لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس](#)، أو الموقع الإلكتروني الخاص [بالباب السادس لسلطة النقل في خليج ماساتشوستس](#)، أو على شكل أوراق مطبوعة يمكن الحصول عليها من مكتب التنوع والحقوق المدنية لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس والمذكور أعلاه. و عوضاً عن ذلك، فإنه يجوز للمشتكي ان يقدم الشكوى على شكل رسالة كطريقة بديلة ويجب ان تحتوي على مايلي:

- اسمك، وتوقيعك، ومعلومات الاتصال الحالية الخاصة بك (مثل، رقم الهاتف والعنوان).
- اسم الجاني المزعوم ورقم بطاقته (إذا كان معروفاً ومنطبقاً).
- وصف لكيفية حصول التصرف المحظور، مع ذكر الزمان والمكان.
- وصف بالتفاصيل يظهر لماذا تعتقد أنه تم التعامل معك بصورة مختلفة.
- أسماء ومعلومات الاتصال الخاص بأي شهود.
- أي معلومات أخرى تعتقد أن لها علاقة بشكواك.

أ. في حال عدم تمكن المشتكي من توفير بيان مكتوب، فإنه يمكن تقديم شكوى شفوية إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية. يُجري محقق مختص بالحقوق المدنية مقابلة مع المشتكي. ويقوم مُحقق الحقوق المدنية بمساعدة الشخص، إذا تطلب الامر ذلك، لتحويل الشكوى الشفهية إلى شكوى مكتوبة. ويجب ان يوقع المشتكي على جميع الشكاوى.

ب. يجوز تقديم الشكاوى مجهولة المصدر بنفس الطريقة. ويتم التحقيق في الشكاوى مجهولة المصدر بنفس طريقة الشكاوى الأخرى.

ج. يتم قبول الشكاوى بأي لغة مُعترف بها، وتتوفر نماذج لتقديم الشكاوى بعدة لغات.

### 4. كم هي الفترة الزمنية التي يمكن لي خلالها تقديم الشكوى؟

أ. يجب تقديم الشكوى التي تدّعي حصول انتهاك للباب السادس و/ أو سياسة منع المضايقة والتمييز التابعة لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس في موعد أقصاه مائة وثمانين (180) يوماً من تاريخ الانتهاك المزعوم.

ب. يجب تقديم الشكاوى التي تدّعي حصول انتهاكات لقانون الولاية أو القانون الفدرالي ضمن الإطار الزمني التي يضعه القانون الفرعي، أو اللوائح أو السوابق القضائية – وفي حالات معينة قد يصل ذلك على ثلاثمائة (300) يوما من تاريخ الانتهاك المزعوم.

## 5. كيف سيتم التعامل مع الشكاوى الخاصة بي؟

عندما يتم تسلم شكاوى ما، فإنه يتم تعيينها لمحقق مختص بالحقوق المدنية. ويعمل هذا المحقق على:  
أ. تحديد الولاية القضائية: يملك مكتب التنوع والحقوق المدنية الولاية القضائية إذا كانت الشكاوى:

(1) تنطوي على بيان أو سلوك ينتهك ما يلي:

أولا. التعهد والالتزام القانونيان لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس المعينان بمنع التمييز أو التحرش أو الانتقام على أساس الميزات المحمية فيما يتعلق بأي مجال من مجالات الخدمة العامة للوكالة، أو

ثانيا. الالتزام الذي قطعه المتلقون الفرعيون والمقاولون العاملون مع قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس للالتزام بسياسات قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس،

و

(2) إذا تم تقديمه في الوق المناسب.

ت. التأكيد باستلام الشكاوى وتقديم قرار فيما يخص الولاية القضائية خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.

(1) إذا قرر المحقق المختص بالحقوق المدنية أن الشكاوى لا ترتقي لتشكل انتهاكا للحقوق المدنية، فإنه يقوم بإبلاغ المشتكي والموظف المختص بالباب السادس بشكل خطي فيما يخص النتائج ويتم إغلاق القضية.

ج. إجراء تحقيق مكثف بالمزاعم المذكورة في الشكاوى وذلك وفقا للإجراءات الداخلية للشكاوى الخاصة بقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس.

## 6. ماذا يحصل للتوصل إلى النتائج وتقديم التوصيات؟

في نهاية التحقيق، يُرسل المحقق واحدة من الرسائل الثلاثة التالية إلى المشتكي والجهة المستجيبة للشكاوى وذلك بناء على النتائج التي تم التوصل إليها:

أ. رسالة تحتوي على حل للمشكلة توضح الخطوات التي اتخذتها أو ستخذها الجهة المستجيبة للشكاوى للائتمثال للباب السادس.

ب. رسالة تخص التوصل إلى النتائج يتم إصدارها عندما يتم التأكد ان الجهة المستجيبة للشكاوى تمتلك للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة توضيحا يبين سبب كون الجهة المستجيبة للشكاوى ممثلة، وتقدم اشعارا بحقوق المشتكي بتقديم استئناف.

ج. رسالة تخص التوصل إلى النتائج عندما يتم التأكد من ان الجهة المستجيبة للشكاوى لا تمتلك للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة كل انتهاك يتم الإشارة إليه بناء على اللوائح المعمول بها، ووصف مختصر بالنتائج/ التوصيات، وعواقب عدم الامتثال الطوعي، وعرض للمساعدة في وضع خطة لحل المشكلة من خلال الامتثال، إذا كان ذلك مناسباً.

## 7. هل يمكن لي ان أقدم استئنافا بحق نتائج ما؟

إذا لم يوافق المشتكي أو الجهة المستجيبة للشكوى على نتائج المحقق فيمكن له/ لها/ لهم تقديم استئناف لمساعد السكرتير الخاص بالتنوع والحقوق المدنية. ويجب على الجهة المقدمة للاستئناف ان توفر أية معلومات جديدة لم تكن متوفرة أثناء سير التحقيق الأصلي والتي من شأنها ان تجعل قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس يعيد النظر في قراراته. يجب تقديم طلب الاستئناف وأية معلومات جديدة خلال ثلاثين (30) يوما من تاريخ ارسال رسالة النتائج. وبعد مراجعة هذه المعلومات، سيجيب قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس أما من خلال اصدار رسالة مُنقّحة تحتوي على قرار أو من خلال إعلام الجهة المُقدمة للاستئناف أن الرسالة الاصلية الخاصة بالقرار أو النتائج تبقى سارية المفعول.